

PARTNERU DARBĪBAS PROCEDŪRU DOKUMENTS

PARTNERU DARBĪBAS PROCEDŪRU DOKUMENTS

1. DAĻA DEFINĪCIJAS, KAS ATTIECAS UZ ŠO PARTNERU PROCEDŪRU DOKUMENTU

1. DEFINĪCIJAS

Šajā Partneru darbības procedūru dokumentā ietvertajiem papildu terminiem ir tālāk sniegtā nozīme:

TERMINS	DEFINĪCIJA
Saistītais partneris	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Minimālais gaidīšanas laiks lidostā	45 minūtes, sākot no iekāpšanas laika iekāpšanas vietā lidostā, ja vien ar Booking.com tirdzniecības vadītāju nav rakstiski norunāts citādi, kā arī jebkāda iepriekš saskaņota piemērojamā laika nobīde.
Iekāpšanas vieta lidostā	Booking.com rezervācijā norādītā iekāpšanas vieta, kas atrodas lidostas teritorijā.
Piešķirts	nozīmē, ka partneris vai attiecīgajā gadījumā gala autoparks brauciena izpildei ir piešķīris konkrētu, vārdā nosauktu autovadītāju. Tiek uzskatīts, ka autovadītājs ir piešķirts brauciena izpildei, kad partneris (vai attiecīgajā gadījumā gala autoparks) ir paziņojis Booking.com pilnu informāciju par transportlīdzekli un autovadītāju.
Vidējais atsauksmju vērtējums	pēcbrauciena aptaujas vispārīgā novērtējuma vidējais rezultāts (jāņem vērā, ka šajā vērtējumā nav iekļauti braucieni, par kuriem ir iesniegta sūdzība un par kuriem konstatēts, ka partneris (un autovadītājs un/vai gala autoparks) nav bijis pie vainas).
Rezervācija	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Booking.com partneru API	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Booking.com dati	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Atcelšana	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Atcelšanas izpildes laiks	periods pirms iekāpšanas laika, kura ietvaros klientam ir atļauts atcelt rezervāciju, lai saņemtu pilnu atmaksu, un partnerim netiek samaksāts par rezervāciju, Booking.com un partneris vienojas par šādu laiku, norādot to Booking.com partneru API un/vai partneru portālā.
Izmaksu atgūšana	atkarībā no konteksta nozīmē: (a) summas, kas tiek prasītas no partnera un kas tam jāmaksā par Booking.com radītajiem zaudējumiem šajā Partneru darbības procedūru dokumentā noteikto pakalpojumu līmeņu neievērošanas dēļ; vai (b) summas, kas tiek prasītas no attiecīgās Puses un kas tai jāmaksā par atcelšanas dēļ radītajiem zaudējumiem, kā katrs no gadījumiem noteikts šajā Partneru darbības procedūru dokumentā vai kā Puses var laiku pa laikam rakstiski vienoties citādi.
Klients	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Klienta veikta atcelšana	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Klienta neierašanās	atbilst Partneru darbības procedūru dokumenta 2.8b punktā izklāstītajai nozīmei.
Noraidījumu līmenis	partnera noraidīto rezervāciju procentuālā daļa.
Autovadītājs	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Piešķirtie autovadītāji	to partnera izpildīto braucienu procentuālā daļa, kam bija pilna informācija par transportlīdzekli un autovadītāju.
Autovadītāja kavēšanās	kavēšanās, kuras dēļ transportlīdzeklis un tā autovadītājs nav iekāpšanas vietā iekāpšanas laikā.
Autovadītāja notikums	tāds reāllaika apstiprinājums, kas var ietvert (bet ne tikai): atrašanās vietas izsekošanu; ģeogrāfiskā platuma un garuma atrašanās vietas apstiprinājumu; apstiprinājumu par to, ka autovadītājs ir ceļā, lai izpildītu rezervāciju; apstiprinājumu, kad autovadītājs ir ieradies iekāpšanas vietā; apstiprinājumu, kad autovadītājs ir nokļuvis pie klienta un/vai uzsācis braucienu; apstiprinājumu, kad klients ir izlaists iekāpšanas vietā un brauciens ir pabeigts; un jebkādu citu autovadītāja notikumu, kas jānodrošina Booking.com partneru API un/vai partneru portālā vai ar to starpniecību.
Reģistrētie autovadītāja notikumi	to neatcelto braucienu procentuālā daļa, ko izpildījis partneris un tā autovadītāji vai attiecīgajā gadījumā gala autoparks un par ko Booking.com reģistrēta autovadītāja notikumu informācija.
Autovadītāja neierašanās	braucieni, kuros autovadītājs vai transportlīdzeklis nav ieradies iekāpšanas vietā iekāpšanas laikā un/vai nav gaidījis pilnu minimālo gaidīšanas periodu.

Izkāpšanas vieta	vieta, uz kuru transportlīdzekļa autovadītājam jānogādā klients, kā tas norādīts rezervācijas informācijā, ko partnerim sniedz Booking.com.
Gala autoparks	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Paredzamais gaidīšanas laiks	pēc pieprasījuma veikto rezervāciju laiks, kas pēc partnera aplēsēm būs nepieciešams, lai autovadītājs un transportlīdzeklis sasniegtu iekāpšanas vietu.
Papildspējas	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Programma Genius	Booking.com (un/vai tā saistītā uzņēmuma Booking.com B.V.) lojalitātes un slēgto lietotāju grupu programma.
Incidents	notikums, kura rezultātā klients iesniedz sūdzību; piemēram, incidents var ietvert (bet ne tikai) netīru transportlīdzekli, zemākas klases transportlīdzekli, lūgumu nepildīšanu, piemēram, par bērnu sēdekliša nodrošināšanu, autoavāriju un jebkādu citu notikumu, kas partneru portālā norādīts kā incidents vai ko Booking.com šajā nolūkā norāda partnerim kā incidentu.
Incidentu līmenis	to braucienu procentuālā daļa, kuros noticis incidents.
Nepabeigts brauciens	brauciens, ko autovadītājs nav pabeidzis savas kļūdas dēļ, piemēram (bet ne tikai) attiecībā uz klientu, kurš tiek nogādāts nepareizā iekāpšanas vietā autovadītāja kļūdas dēļ.
Nepareizs transportlīdzeklis	transportlīdzekļa veids, kas neatbilst klienta rezervētajam transportlīdzekļa veidam, piemēram: i) transportlīdzekļa veids ir zemākas kvalitātes (piemēram, ir rezervēts biznesa klases automobilis, bet tiek nodrošināts standarta sedans, vai ir rezervēts elektroauto vai hibrīdauto, bet tiek nodrošināts standarta benzīna vai dīzeļdegvielas automobilis), ii) transportlīdzeklī nav tik liela prasīto sēdvietu vai bagāžas ietilpība, kā norādīts rezervācijā (piemēram, ir rezervēts mikroautobuss ar 7 sēdvietām, bet tiek nodrošināti divi sedani ar 4 sēdvietām katrā). Skaidrības labad, labāks transportlīdzeklis nav klasificējams kā nepareizs transportlīdzeklis.
Sākotnēji paredzamais autovadītāja ierašanās laiks (PIL)	pēc pieprasījuma veikto rezervāciju laiks, kas pēc partnera aplēsēm būs nepieciešams autovadītājam un transportlīdzeklī, lai autovadītājs un transportlīdzeklis sasniegtu iekāpšanas vietu, tiklīdz konkrētais autovadītājs būs piešķirts attiecīgajai rezervācijai. Sākotnēji paredzamais autovadītāja ierašanās laiks var atšķirties no paredzamā gaidīšanas laika.
Brauciens	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Izpildes laiks	fiksēts laika periods no divām (2) stundām līdz divdesmit četrām (24) stundām, kas noteikts kā minimālais laika periods pirms brauciena sākuma, ko partneris, tā autovadītāji un attiecīgajā gadījumā arī gala autoparks var ievērot saskaņā Booking.com un partnera vienošanos, kas periodiski var tikt mainīts un kas norādīts Booking.com partneru API un/vai partneru portālā.
Minimālais gaidīšanas laiks	atkarībā no situācijas – minimālais gaidīšanas laiks lidostā vai minimālais gaidīšanas laiks ārpus lidostas.
Tuvumā pieprasīta rezervācija	rezervācija, kur pieprasītais iekāpšanas laiks ir no 30 minūtēm līdz 120 minūtēm kopš klienta (vai atlīdzināšanas brauciena gadījumā – uzņēmuma Booking.com) veiktās rezervācijas brīža.
Neto summa	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Minimālais gaidīšanas laiks ārpus lidostas	15 minūtes, sākot no iekāpšanas laika iekāpšanas vietā ārpus lidostas, ja vien ar Booking.com tirdzniecības vadītāju nav rakstiski norunāts citādi, kā arī jebkāda iepriekš saskaņota piemērojamā laika nobīde.
Iekāpšanas vieta ārpus lidostas	Booking.com rezervācijā norādītā iekāpšanas vieta, kas neatrodas lidostas teritorijā.
Darba laiks	partnera darba laiks, par ko Puses var periodiski rakstiski vienoties un kas norādīts Booking.com partneru API un/vai partneru portālā.
Laika nobīde	iekāpšanas laikam pievienotais papildu laiks, kas ir norādīts rezervācijā ar iekāpšanas vietu lidostā, lai nodrošinātu papildu laiku, kamēr klients iziet drošības pārbaudi un savāc bagāžu.
Pēc pieprasījuma	rezervācija, kur pieprasītais iekāpšanas laiks ir no 0 minūtēm līdz 30 minūtēm kopš klienta (vai atlīdzināšanas brauciena gadījumā – uzņēmuma Booking.com) veiktās rezervācijas brīža.
Laikā	atbilst Partneru darbības procedūru dokumenta 2.9a punktā izklāstītajai nozīmei.
Partnera atteikums	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Partneru portāls	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Personas dati	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.

Iekāpšanas vieta	vieta, kurā klientam iekāpšanas laikā ir jāsatiek autovadītājs, lai uzsāktu braucienu (kā norādīts rezervācijas informācijā, ko partnerim vai tā autovadītājam vai attiecīgajā gadījumā gala autoparkam nodrošina Booking.com).
Iekāpšanas laiks	laiks, kurā klientam iekāpšanas vietā ir jāsatiek autovadītājs, lai uzsāktu braucienu (kā norādīts rezervācijas informācijā, ko partnerim vai tā autovadītājam vai attiecīgajā gadījumā gala autoparkam nodrošina Booking.com), kā tas grozīts saskaņā ar 2.6. punktu (<i>Klienta brauciena izsekošana</i>).
Brauciena vērtējums	Klienta sniegts vērtējums par braucienu pēc tā pabeigšanas. Vērtējums ir no 1 līdz 5, kur 5 ir visaugstākais vērtējums.
Iepriekš rezervēts	Rezervācija, kur pieprasītais iekāpšanas laiks ir no 120 minūtēm vai vairāk kopš klienta (vai atlīdzināšanas brauciena gadījumā – uzņēmuma Booking.com) veiktās rezervācijas brīža.
Kvalitātes uzlabošanas plāns	process, kurā partneris tiek iesaistīts, ja partneris neizpilda minimālās kvalitātes prasības, ko Booking.com ir apstiprinājis, izmantojot e-pastu vai partneru portālu.
Tarifi	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Atlīdzināšanas brauciens	rezervācija, kuru klienta vārdā ir pieprasījis Booking.com vai saistītā partnera klientu apkalpošanas komanda (vai automātiski Booking.com platforma) un kuru ir apstiprinājis partneris (savu autovadītāju un/vai gala autoparka vārdā), lai pabeigtu tādu klienta braucienu, attiecībā uz kuru Booking.com uzskata, ka cits Booking.com partneris visticamāk to neizpildīs vai ka šāda rezervācija citādi nebūs īstenojama; šāds atlīdzināšanas brauciens var būt iepriekš rezervēts, tuvumā pieprasīta rezervācija vai rezervēts pēc pieprasījuma, ko attiecīgi jāievēro.
Mazumtirdzniecības cena	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Pakalpojumu līmeņi	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Labāks transportlīdzeklis	labāka veida transportlīdzeklis, salīdzinot ar klienta rezervēto transportlīdzekli, piemēram: i) klients ir pasūtījis standarta sedanu, bet tiek nodrošināts augstākās klases automobilis; ii) klients ir pasūtījis transportlīdzekli ar 7 sēdvietām un vietu bagāžai, bet nodrošinātājā mikroautobusā ir 10 sēdvietas un vieta bagāžai; iii) klients ir pasūtījis benzīna vai dīzeļa standarta sedanu, bet tiek nodrošināts hibrīda vai elektriskais sedans. Ja klients ir pasūtījis standarta sedanu, taču tiek nodrošināts mikroautobuss/vens ar vairāk nekā 4 sēdvietām, tas netiek uzskatīts par "Labāku transportlīdzekli".
Transportlīdzeklis	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.
Informācija par transportlīdzekli un autovadītāju	atbilst Vispārīgajos noteikumos un nosacījumos izklāstītajai nozīmei.

1. DAĻA VISPĀRĒJO PAKALPOJUMU LĪMEŅU LĪGUMS UN DARBĪBAS PROCEDŪRAS

1. PAKALPOJUMU LĪMEŅI

1.1 Pakalpojumu līmeņi un izmaksu atgūšana

- a. Ja pakalpojuma līmenis ir noteikts šajā Partneru darbības procedūru dokumentā, partnerim ir jānodrošina, lai tiktu sasniegts vismaz minimālais pakalpojuma līmeņa kvalitātes rādītājs. Ja pakalpojuma līmenis netiek ievērots un saistībā ar šo pakalpojuma līmeni tiek piemērota izmaksu atgūšana, Booking.com ir tiesības pieprasīt izmaksu atgūšanu, atvelkot šādas izmaksas no neto summas.
- b. Abas Puses piekrīt, ka izmaksu atgūšana ir proporcionāla Booking.com radīto zaudējumu summai, ko izraisījis partnera (vai autovadītāja vai gala autoparka) nespēja nodrošināt minēto pakalpojuma līmeni. Puses piekrīt un atzīst, ka summas parasti tiek noteiktas un aprēķinātas procentos no neto likmes, kas vidēji atspoguļo Booking.com radītos zaudējumus.
- c. Booking.com tiesības saņemt izmaksu atgūšanu tiek piešķirtas papildus Booking.com vai kāda tā saistītā partnera tiesībām izmantot jebkādas citas tiesiskās aizsardzības līdzekļus, kas tiem citādi būtu pieejami, un neietekmē šīs tiesības.

1.2 Darbības procedūru dokumenta ievērošana

- a. Partneris atzīst, ka tas, cik lielā mērā tas ievēro šajā darbības procedūru dokumentā noteiktās prasības, var ietekmēt partnera saņemto rezervāciju skaitu, un Booking.com (un tā saistītie partneri) patur tiesības pielāgot vērtējumu Booking.com platformā, izmantojot vēlamo partneru programmu un/vai programmu Genius, vai kā citādi, lai to atspoguļotu.

2. VISPĀRĪGĀS DARBĪBAS PROCEDŪRAS

2.1 Darba laiks un iekāpšanas pieejamība

- a. Partneriem ir jānodrošina un jāgādā, lai arī autovadītāji un attiecīgajā gadījumā gala autoparks nodrošinātu rezervāciju izpildi, pamatojoties uz tālāk norādīto:

Rezervācijas režīms	Iekāpšanas pieejamības pakalpojuma līmenis
Partneru portāls	Saskaņā ar iekāpšanas laikiem, kas noteikti partneru portālā.
Booking.com partneru API	Divdesmit četras stundas diennaktī, septiņas dienas nedēļā, 365 dienas gadā neatkarīgi no tā darba laika.

- b. Partnerim, autovadītājam un attiecīgajā gadījumā arī gala autoparkam ir jābūt sazvanāmam pa tālruni jebkurā laikā, kad tas sniedz transporta pakalpojumus klientiem, neatkarīgi no darba laika.

2.2 Apstiprināšana

- a. Partneris saņem un apstiprina rezervācijas, pamatojoties uz tālāk norādīto:

Rezervācijas režīms	Rezervāciju apstiprināšanas metode vai rezervāciju labošana	Apstiprināšanas pakalpojuma līmenis
Partneru portāls	Ja rezervācija (vai tās labojums) tiek nosūtīta, kad iekāpšanas laiks nav agrāks par izpildes laiku, partnerim ir jāpieliek samērīgi centieni, lai nekavējoties apstiprinātu (vai noraidītu) šo rezervāciju partneru portālā. Ja partneris nav sniedzis apstiprinājumu, tiek uzskatīts, ka partneris ir apstiprinājis rezervāciju.	<u>Darba laika ietvaros</u> : samērīgi centieni, lai nekavējoties apstiprinātu (vai noraidītu) rezervāciju partneru portālā vienas (1) stundas laikā pēc rezervācijas saņemšanas. <u>Ārpus darba laika</u> : samērīgi centieni, lai nekavējoties apstiprinātu (vai noraidītu) rezervāciju partneru portālā vienas (1) stundas laikā pēc darba laika atsākšanās. Ja partneris nav sniedzis apstiprinājumu, tiek uzskatīts, ka partneris ir apstiprinājis rezervāciju.
Booking.com partneru API	Ja Booking.com no partnera rezervēšanas sistēmas saņem rezervācijas (vai tās labojuma) apstiprinājumu, tiek uzskatīts, ka partneris ir apstiprinājis rezervāciju.	Šāds apstiprinājums jāsaņem no partnera rezervēšanas sistēmas 10 sekunžu laikā pēc rezervācijas veikšanas vai labošanas.

2.3 Īpašas prasības un labojumi

- a. Booking.com savlaicīgi nosūta informāciju par jebkādam īpašām prasībām, ko klients būs izteicis saistībā ar rezervāciju, un partneris pieliek samērīgus centienus un gādā, lai arī autovadītāji un attiecīgajā gadījumā gala autoparks pieliktu samērīgus centienus, izpildīt visas šādas īpašas prasības. Booking.com neuzņemas nekādu atbildību par šādām īpašām prasībām vai to izpildi.
- b. Labojumi pirms brauciena: ja klients pirms iekāpšanas laika pieprasa citu braucienu, nekā norādīts rezervācijas informācijā, partnerim (un tā autovadītājam un/vai gala autoparkam, atkarībā no situācijas) klientu jāaicina sazināties ar Booking.com klientu apkalpošanas dienestu, lai veiktu attiecīgās izmaiņas. Partnerim bez jebkādas papildu maksas ir jāapstiprina un jāievēro visi rezervācijas labojumi, par kuriem Booking.com ir informējis pirms iekāpšanas laika, izņemot gadījumus, kad jebkādi būtiski rezervācijas labojumi (kā pamatoti nosaka Booking.com) tiek klasificēti kā klienta veikta atcelšana un jauna rezervācija. Jebkāda papildu maksa par labojumiem, ko klients pieprasījis pirms brauciena sākuma, ir jāsaņem ar Booking.com tādā veidā, kā Booking.com var periodiski noteikt (un tādā gadījumā tiek uzskatīts, ka šāda papildu maksa veido daļu no mazumtirdzniecības cenas).
- c. Labojumi brauciena laikā: ja klients brauciena laikā pieprasa citu braucienu, nekā norādīts rezervācijas informācijā, autovadītājam un klientam ir jāvienojas par jauno maršrutu un papildu samaksu. Partnerim jānodrošina, lai autovadītājs pienācīgi un saprātīgi apsvērtu nenozīmīgas prasības, attiecinot tās uz sākotnējo rezervāciju bez papildu maksas. Jebkādas korekcijas un papildu maksa, par kuru brauciena laikā panākta vienošanās ar klientu, klientam ir jāmaksā tieši autovadītājam (šādā gadījumā papildu maksa netiek uzskatīta par daļu no mazumtirdzniecības cenas).

2.4 Papildiespējas

- a. Booking.com un partneris periodiski var rakstiski vienoties par papildiespējām.
- b. Attiecīgos gadījumos saistībā ar rezervāciju papildiespēju nodrošināšana tiek uzskatīta par daļu no transporta pakalpojumiem, ko partnerim un autovadītājam, un attiecīgā gadījumā arī gala autoparkam ir pienākums nodrošināt. Tādējādi jebkāda maksa par papildiespējām veido daļu no mazumtirdzniecības cenas, norēķinoties par papildiespējām atbilstoši norādītajiem tarifiem. Attiecībā uz šādām papildiespējām tiks piemērota izmaksu atgūšana (atkarībā no situācijas).

2.5 Autovadītāja un transportlīdzekļa piešķiršana

- a. Partnerim ir jāsniedz Booking.com ar rezervāciju saistītā transportlīdzekļa un autovadītāja informācija vai jānodrošina šādas informācijas sniegšana saskaņā ar tālāk norādīto:

Rezervācijas režīms	Transportlīdzekļa un autovadītāja informācijas sniegšanas metode	Transportlīdzekļa un autovadītāja informācijas pakalpojuma līmenis
Partneru portāls	Izmantojot partneru portālu	Pēc iespējas ātrāk, taču jebkurā gadījumā – 1 stundas laikā pirms iekāpšanas laika.
Booking.com partneru API	Izmantojot Booking.com partneru API	Pēc iespējas ātrāk, taču jebkurā gadījumā – 1 stundas laikā pirms iekāpšanas laika.

- b. Ja autovadītājs netiek piešķirts rezervācijai saskaņā ar šajā 2.5. punktā noteiktajiem termiņiem, Booking.com ir tiesības atcelt (un pārdalīt) šādu rezervāciju. Šāda atcelšana ir uzskatāma kā partnera atteikums, izņemot to, ka Booking.com pēc saviem ieskatiem ir jāizvēlas atteikties no jebkādas piemērojamās izmaksu atgūšanas.

- c. Partnerim jānodrošina, lai brauciena veikšanai piešķirtajam autovadītājam jau savlaicīgi būtu visa informācija par rezervāciju.

2.6 Klienta brauciena izsekošana

- a. Ja tiek mainīts klienta lidojums uz iekāpšanas vietu (piemēram, ja klienta lidojums notiek agrāk vai kavējas), iekāpšanas laiks ir jāpielāgo tā, lai atspoguļotu atšķirību starp plānoto un faktisko reisa ierašanās laiku. Tā ir prioritāra attiecībā uz sākotnējo rezervācijas iekāpšanas laiku (attieciņi interpretējot visas atsauces uz iekāpšanas laiku), un tā tiek izmantota attiecīgo pakalpojumu līmeņu mērīšanai. Piemēram: ja klienta lidojums kavējas par 30 minūtēm, tad arī iekāpšanas laiks jāatliek par 30 minūtēm; ja klienta lidojums sākas 45 minūtes agrāk, tad arī iekāpšanas laiks jāpārceļ par 45 minūtēm agrāk.
- b. Partnera pienākums ir sekot līdzi šādiem kavējumiem un/vai agrākai ielidošanai un veikt nepieciešamās korekcijas, lai nodrošinātu, ka autovadītājs savlaicīgi ierodas iekāpšanas vietā.
- c. Ja lidojumi tiek novirzīti uz jaunu iekāpšanas vietu, partnerim ir jāpieliek samērīgi centieni, lai izpildītu rezervāciju, tomēr, ja novirzīšana ir veikta:
- uz jaunu iekāpšanas vietu pirms izpildes laika, ko partneris nespēj nodrošināt, partnerim nekavējoties jāinformē Booking.com, ka tas nespēj izpildīt rezervāciju uz jauno iekāpšanas vietu, un jāatceļ rezervācija kā partnera atteikums;
 - uz jaunu iekāpšanas vietu pēc izpildes laika, ko partneris nespēj nodrošināt, partneris to uzskata par klienta neierašanos, un ir spēkā 2.8b. punkta nosacījumi (*Klienta neierašanās*).

2.7 Autovadītāja notikumi

- a. Partneris gādā, lai katrs tā autovadītājs un attiecīgajā gadījumā gala autoparks nodrošinātu autovadītāja notikumus vai nu:
- izmantojot Booking.com autovadītāju lietotni mobilajām ierīcēm (vai citu metodi vai sistēmu (tostarp Booking.com partneru API (ja piemērojams) vai partneru portālu), kas periodiski var tikt atjaunināta pēc Booking.com ieskatiem); vai
 - pēc Booking.com ieskatiem un vienošanās ar partneri, izmantojot līdzīgu lietotni, ko lieto partneris, vai citu sistēmu, un nodrošinot, ka šāda lietotne vai saziņas sistēma sniedz uzņēmumam Booking.com līdzvērtīgu informāciju.
- b. Ja partnerim ir jānodrošina autovadītāja notikumi, partneris atzīst un piekrīt, ka autovadītāju un/vai gala autoparka nespējas nodrošināt šādu autovadītāja notikumu rezultātā:
- Booking.com var ieturēt maksājumu par attiecīgo rezervāciju (maksājumu, kuru Booking.com ir tiesības saņemt);
 - var tikt apturēta partnera darbība vai partneris var tikt izslēgts no rezervāciju saņemšanas (tostarp no piemērojamiem meklēšanas rezultātiem);
 - partneris var tikt iekļauts kvalitātes uzlabošanas plānā;
 - turpmākās rezervācijas var tikt pārdalītas citam Booking.com partnerim; un/vai
 - no partnera var tikt atgūtas piemērojamās izmaksas.
- c. Ja partneris apstrīd izmaksu atgūšanas piemērošanu, partnerim kā pierādījums ir jāiesniedz uzņēmumam Booking.com precīza informācija par reģistrētajiem autovadītāja notikumiem. Ja autovadītāja notikumi nav pieejami vai tiek konstatēts, ka autovadītāja notikumi nav precīzi, partneris atzīst un piekrīt, ka:
- tam var nākties iesniegt papildu pierādījumus uzņēmumam Booking.com pēc iespējas ātrāk, taču ne vēlāk kā septiņās (7) dienas pēc jebkāda pieprasījuma saņemšanas; un
 - izmaksu atgūšana tiek piemērota pēc Booking.com vienpusējiem ieskatiem.

2.8 Klienta iekāpšanas un gaidīšanas laiki

- a. **Minimālais gaidīšanas laiks:** partnerim attiecībā uz visām rezervācijām jānodrošina, lai autovadītājs gaidītu klientu iekāpšanas vietā minimālo gaidīšanas periodu, pierēķinot jebkādu laika nodīdi (ja piemērojama).
- b. **Klienta neierašanās:** ja klients neierodas iekāpšanas vietā iekāpšanas laikā (vai attiecīgajā gadījumā līdz minimālā gaidīšanas laika beigām), klientam var tikt piemēroti "**klienta neierašanās**" nosacījumi. Klienta neierašanās gadījumā partnerim (vai autovadītājam vai gala autoparkam, atkarībā no situācijas) ir jāsaazinās ar Booking.com, nosūtot atcelšanu, izmantojot API, vai zvanot pa tālruni, lai informētu par situāciju un saņemtu apstiprinājumu, ka rezervāciju var uzskatīt par atceltu, piemērojot statusu "Atcelts", kas nozīmē, ka partneris un autovadītājs var atsākt savu parasto darba procesu.

2.9 Ierašanās laikā

- a. Partnerim jānodrošina, lai transportlīdzeklis un tā autovadītājs savlaicīgi ("**laikā**") ierastos iekāpšanas vietā, iekāpšanas laikā (šis laiks var tikt labots atbilstoši laika nobīdei vai 2.6. punktam (*Klienta brauciena izsekošana*)). Skaidrības labad, tiek uzskatīts, ka autovadītājs un transportlīdzeklis ir laikā tikai tad, ja tas ir ieradies konkrētajā iekāpšanas vietas tikšanās punktā, kā tas noteikts partneru portālā un/vai Booking.com partneru API. Booking.com un partneris vienojas par konkrētiem tikšanās punktiem lielāko ceļošanas centru (lidostās, dzelzceļa stacijās un ostās) iekāpšanas vietās.
- b. Jebkurā gadījumā uz autovadītāju vai transportlīdzekli, kas laikā neatrodas atbilstošajā iekāpšanas vietas tikšanās punktā, tiek attiecināti tālāk norādītie pakalpojumu līmeņi:

Iekāpšanas veids	Definīcija	Izmaksu atgūšana (ko partneris maksā kā procentuālo daļu no neto summas par konkrēto rezervāciju)
Visas iekāpšanas vietas	Autovadītāja neierašanās	150%
	Jebkāda autovadītāja kavēšanās, ja partneris nespēj sniegt Booking.com nekādus pierādījumus par to, ka partneris vai autovadītājs, vai (attiecinātos gadījumos) gala autoparks ir sazinājies ar klientu, lai informētu par autovadītāja kavēšanos	150%
Iekāpšanas vieta ārpus lidostas	Autovadītāja kavēšanās līdz 15 minūtēm no iekāpšanas laika, ja partneris spēj sniegt Booking.com pierādījumus par to, ka partneris vai autovadītājs, vai (attiecinātos gadījumos) gala autoparks ir sazinājies ar klientu, lai informētu par autovadītāja kavēšanos	50%
	Autovadītāja kavēšanās vairāk par 15 minūtēm no iekāpšanas laika	150%
Iekāpšanas vieta lidostā	Autovadītāja kavēšanās līdz 20 minūtēm no iekāpšanas laika, ja partneris spēj sniegt Booking.com pierādījumus par to, ka partneris vai autovadītājs, vai (attiecinātos gadījumos) gala autoparks ir sazinājies ar klientu, lai informētu par autovadītāja kavēšanos	50%
	Autovadītāja kavēšanās no 20 līdz 30 minūtēm no iekāpšanas laika, ja partneris spēj sniegt Booking.com pierādījumus par to, ka partneris vai autovadītājs, vai (attiecinātos gadījumos) gala autoparks ir sazinājies ar klientu, lai informētu par autovadītāja kavēšanos	80%
	Autovadītāja kavēšanās vairāk par 30 minūtēm no iekāpšanas laika	150%

- c. Partnerim pēc iespējas ātrāk jāinformē Booking.com un klients par jebkādu autovadītāja kavēšanos, izmantojot Booking.com partneru API, ja tas ir pieejams, vai pa tālruni.

3. KVALITĀTES STANDARTI

3.1 Pakalpojumu sniegšana

- a. Partnerim jānodrošina, lai autovadītāji:
- vienmēr izturētos profesionāli un pieklājīgi pret klientiem un, kad vien iespējams, sniegtu klientiem palīdzību un norādījumus;
 - uzklausītu un cienītu klienta vēlmes attiecībā uz vidi transportlīdzeklī, jo īpaši ievērojot klienta privātumu transportlīdzeklī;
 - izmantoju savas zināšanas par ceļiem un pašreizējiem satiksmes apstākļiem, lai pēc iespējas ātrāk un drošāk pabeigtu rezervāciju;
 - pārliecinātos, ka ir uzņēmuši pareizo klientu, pajautājot tā vārdu un pārbaudot izkāpšanas vietu; un
 - iegūtu vai pārsniegtu Booking.com noteikto minimālo vērtējumu attiecīgajā teritorijā, ko Booking.com var periodiski atjaunināt pēc saviem ieskatiem.
- b. Partneris nodrošina un gādā, lai arī autovadītāji un attiecīgos gadījumos gala autoparks nodrošinātu, lai transportlīdzekļi būtu:
- droši, tīri, tajos netiktu smēķēti, tie būtu bez būtiskām smakām, ērti, pilnā darba kārtībā un ar rezervācijā norādīto sēdvietu skaitu un klientam atvēlēto bagāžas vietu; un
 - atbilstu jebkādam rezervācijā norādītajām īpašajām prasībām, tostarp attiecībā uz kvalitāti un servisu.
- c. Ja transportlīdzeklis brauciena laikā saplīst vai iekļūst nelaimes gadījumā, partnerim jāpieprasa, lai autovadītājs mēģinātu pabeigt braucienu pēc iespējas drīzāk, ja tas ir paveicams drošā veidā. Partneris var arī noorganizēt un piedāvāt alternatīvas iespējas klienta brauciena pabeigšanai.

3.2 Kvalitātes uzraudzība

- a. Partnerim jānodrošina, lai transporta pakalpojumi tiek sniegti saskaņā ar augstākajiem kvalitātes standartiem, kas ietver, bet ne tikai:
- tūlītēju rezervācijas piešķiršanu autovadītājam, ko partnerim jānodrošina pēc rezervācijas saņemšanas saskaņā ar attiecīgo pakalpojuma līmeni;
 - precīzu autovadītāja notikumu sniegšanu; reģistrētie autovadītāja notikumi tiek uzskatīti par neprecīziem, ja:
 - tie nosūtīti vienlaicīgi;
 - tie nosūtīti no nepareizas vietas;
 - labu vidējā atsauksmju vērtējuma uzturēšanu, ko noteicis Booking.com;
 - zemu noraidījumu līmeņa uzturēšanu, ko noteicis Booking.com;
 - zemu incidentu līmeņa uzturēšanu, ko noteicis Booking.com;
 - labu brauciena vērtējuma uzturēšanu, ko noteicis Booking.com.
- 3.3 Booking.com informē partneri par aktuālajām minimālajām kvalitātes prasībām pa e-pastu vai ar partneru portāla starpniecību, un partnerim tās jāievēro un jānodrošina, lai arī autovadītāji un attiecīgajā gadījumā gala autoparks tās ievērotu.
- 3.4 Lai partneris zinātu savu kvalitātes standarta vērtējumu, Booking.com var regulāri nosūtīt partnerim noteiktus kvalitātes datus, kas ietver rezultātu un vērtējumu, kā norādīts 3.2a. punktā. Booking.com var sniegt partnerim papildu kvalitātes datus, piemēram, fragmentus no klientu

atsauksmēm un komentāriem, ja Booking.com sniedz šādu informāciju partnerim un šie dati satur personas datus, tie ir Booking.com dati, kam tiek piemērots Vispārīgo noteikumu un nosacījumu 13. punkts (*Datu aizsardzība un drošība*).

3.5 Neatbilstība kvalitātes standartiem

- a. Partneris atzīst un piekrīt, ka iepriekšminēto kvalitātes standartu neievērošana var izraisīt:
- Booking.com nosūtīto rezervāciju skaitu vai to procentuālo daļu, vai potenciālo rezervāciju ģeogrāfisko darbības zonu samazināšanu partnerim un/vai jebkuriem autovadītājiem un/vai gala autoparkam;
 - partnera iekļaušanu kvalitātes uzlabošanas plānā;
 - līguma izbeigšanu vai apturēšanu;
 - partnera darbības apjoma, kapacitātes vai vērtējuma samazināšanu Booking.com platformā;
 - rezervāciju pārdali citam Booking.com partnerim.

3.6 Klientu vai autovadītāju sūdzības

- a. Partnerim nekavējoties un vispusīgi jāizmeklē sūdzības, ko tas saņem no klientiem, autovadītājiem vai ar Booking.com starpniecību saskaņā ar savu sūdzību procedūru un citiem saprātīgiem norādījumiem un vadlīnijām, kā arī sūdzību procedūrām, par kurām Booking.com var periodiski informēt partneri. Partnerim jāsniedz Booking.com visa attiecīgā informācija par šādām sūdzībām (tostarp izmeklēšanas rezultāti), cik drīz vien praktiski iespējams, un jebkurā gadījumā ne ilgāk kā septiņu (7) dienu laikā pēc pirmās uzzināšanas par sūdzību.
- b. Ja klients sūdzas par kādu konkrētu brauciena aspektu, Booking.com ir tiesības aizturēt partnerim paredzēto neto summas atlikuma izmaksu par rezervāciju, kas saistīta ar minēto braucienu, līdz Booking.com panāk apmierinošu sūdzības atrisinājumu.

3.7 Pareiza servisa nodrošināšanas pakalpojuma līmenis

- a. Ja Booking.com klientu apkalpošanas komanda ir apstiprinājusi klienta sūdzību par braucienu, kas ietilpst kādā no tālāk minētajām kategorijām, tas ir pakalpojuma līmeņa pārkāpums attiecībā uz pareiza un kvalitatīva pakalpojuma nodrošināšanu klientam, par ko partnerim jāuzņemas atbildība saistībā ar saistīto izmaksu atgūšanu:

Sūdzības kategorija	Izmaksu atgūšana (ko partneris maksā kā procentuālo daļu no neto summas par konkrēto rezervāciju)
Nodrošināts nepareizs transportlīdzeklis	25%
Nepabeigts brauciens	25%
Jebkādas papildiespējas, ko partneris nav nodrošinājis	25%
Braucienam tiek nodrošināts dalīts transportlīdzeklis (t. i., kad autovadītāji vienlaicīgi ved vairākus klientus)	150%
Citas klientu sūdzības, ko apstiprinājuši Booking.com klientu apkalpošanas aģenti (piemēram, saistībā ar netīru vai neērtu transportlīdzekli, spēcīgu smaku, agresīvu autovadītāja braukšanu, nepareizi izvēlētu maršrutu, autovadītāja neprofesionālu uzvedību u. tml.).	25%

3.8 Vēlamo partneru programma

- a. Partneris atzīst, ka Booking.com nodrošina uz piemērotību balstītu atvieglojumu programmu, kas nodrošina konkrētiem kvalificētiem partneriem lielākas priekšrocības rezervāciju nodrošināšanai. Partneris var partneru portālā pārbaudīt, vai viņš ir kvalificēts pievienoties vēlamo partneru programmai. Kvalifikācijas parametrus Booking.com nosaka pēc saviem ieskatiem, un to pamatā ir: i) zemi tarifi; ii) kvalitātes rādītāji (piemēram, precīzu autovadītāja notikumu nodrošināšana, vidējais atsauksmju vērtējums, noraidījumu līmenis, incidentu līmenis, brauciena vērtējums), kas tiek mērīti katru mēnesi, ņemot vērā iepriekšējā mēneša sniegumu; un iii) (attiecīgā gadījumā) partnera Genius piedāvājumu un/vai programmas Genius piemērotības nodrošināšana. Partneris atzīst, ka tad, ja tas vēlas izstāties no vēlamo partneru programmas, partnerim ir jāiesniedz Booking.com rakstisks paziņojums par izstāšanos.

3.9 Programma Genius

- a. Partneris atzīst, ka Booking.com nodrošina programmu Genius, kas ļauj tiem klientiem, kuri ir programmas Genius lietotāji, piekļūt dažādām klientu akcijām. Partneris saprot un atzīst, ka partneru piekļuve programmai Genius, lai piedāvātu tur klientiem akcijas, būs atkarīga no piemērotības kritērijiem ("**programmas Genius piemērotība**"), ko periodiski nosaka Booking.com, informējot par to partneri.
- b. Partneris atzīst un garantē, ka tad, ja tas piekrīt iesaistīties programmā Genius, izmantojot partnera sponsorētu mazumtirdzniecības cenas vai tarifu atlaidi vai kāda cita veida akciju (piemēram, labāka transportlīdzekļa bezmaksas nodrošināšanu, papildiespēju bezmaksas nodrošināšanu vai citus izdevīgus noteikumus vai nosacījumus klienta rezervācijai un/vai braucienam) ("**partnera Genius piedāvājums**"), tas nodrošinās šādu partnera Genius piedāvājumu visām piemērojamajām rezervācijām un laika periodam ("**Genius akcijas periods**"), par kuru panākta rakstiska vienošanās ar Booking.com.
- c. Partneris atzīst, ka tad, ja tas vēlēties pārtraukt partnera Genius piedāvājumu vai izstāties no programmas Genius, tam jābrīdina Booking.com par šādu izstāšanos vismaz trīsdesmit (30) dienas iepriekš, savukārt, ja tas vēlēties atkārtoti iesaistīties programmā Genius un/vai sniegt partnera Genius piedāvājumu, uz šādu atkārtotu pieteikšanos var attiekties aizturēšanas periods (t. i., gaidīšanas periods), kas konkrētāk noteikts programmas Genius piemērotības noteikumos vai ko Booking.com kā citādi rakstiski informējis partneri.

4. ATCELŠANA

- 4.1 Ja Puse ir atcēlusi rezervāciju, tiek piemērota izmaksu atgūšana atbilstoši tālāk norādītajam:

Atcelšanas veids	Atcelšanas laiks	Izmaksu atgūšana (procentuālā daļa no attiecīgās rezervācijas neto summas)	Par izmaksu atgūšanu atbildīgā Puse
Klienta veikta atcelšana	Ilgāks nekā atcelšanas izpildes laiks pirms iekāpšanas laika	Nekāda izmaksu atgūšana	Nepiemēro
	Īsāks nekā atcelšanas izpildes laiks pirms iekāpšanas laika	Nepiemēro Tiek uzskatīts par pabeigtu braucienu ¹	Nepiemēro
Klienta neierašanās	Nav attiecināms	Nepiemēro Tiek uzskatīts par pabeigtu braucienu ²	Nepiemēro
Partnera atteikums	Vairāk nekā 24 stundas pirms iekāpšanas laika	Nekāda izmaksu atgūšana	Nepiemēro
	Mazāk nekā 24 stundas, taču vairāk nekā 2 stundas pirms iekāpšanas laika	100%	Partneris
	2 stundas vai mazāk pirms iekāpšanas laika	150%	Partneris
Booking.com veikta atcelšana – partnera vainas dēļ ³	Ilgāks nekā atcelšanas izpildes laiks pirms iekāpšanas laika	Nekāda izmaksu atgūšana	Nepiemēro
	Īsāks nekā atcelšanas izpildes laiks pirms iekāpšanas laika	100%	Partneris
Booking.com veikta atcelšana – bez kāda vainas ⁴	Ilgāks nekā atcelšanas izpildes laiks pirms iekāpšanas laika	Nekāda izmaksu atgūšana	Nepiemēro
	Īsāks nekā atcelšanas izpildes laiks pirms iekāpšanas laika	100%	Booking.com

5. IZMAIŅAS PARTNERU DARBĪBAS PROCEDŪRU DOKUMENTĀ

- 5.1 Booking.com periodiski var atjaunināt un grozīt šo Partneru darbības procedūru dokumentu vai kādu tā daļu, tostarp pakalpojumu līmeņu un izmaksu atgūšanas nosacījumus, iepriekš informējot par to partneri, ievērojot paziņojuma termiņu, kas nav mazāks par trīsdesmit (30) dienām, kuru laikā minēto paziņojumu var nosūtīt pa e-pastu, vai izmantojot kādu citu metodi, par kuru saskaņā ar līgumu vienojies Booking.com un partneris. Šī paziņojuma termiņa laikā partnerim ir iespēja izbeigt šo līgumu ar Booking.com, ja tas to vēlas. Jebkāda šī Partneru darbības procedūru dokumenta atjauninātā vai grozītā versija aizstāj iepriekšējo versiju, sākot ar paziņojumā norādīto datumu. Ja partneris nesniedz Booking.com paziņojumu par līguma izbeigšanu šajā punktā noteiktajā paziņojuma termiņā, tiek uzskatīts, ka partneris piekrīt grozītajai/atjauninātajai Partneru darbības procedūru dokumenta versijai.

¹ Saskaņā ar Vispārīgo noteikumu un nosacījumu 7.7. punktu (*Klienta veikta atcelšana un klienta neierašanās*)

² Saskaņā ar Vispārīgo noteikumu un nosacījumu 7.7. punktu (*Klienta veikta atcelšana un klienta neierašanās*)

³ Piemēro, ja partneris vai tā saistītās Puses tiek uzskatītas par vainīgām (pēc Booking.com saprātīgiem ieskatiem)

⁴ Piemēro, ja partneris vai tā saistītās personas netiek uzskatītas par vainīgām (pēc Booking.com saprātīgiem ieskatiem)

2. DAĻA BOOKING.COM PARTNERU API PAKALPOJUMU LĪMEŅU LĪGUMS

1. PIEMĒROJAMĪBA

- 1.1 Šī 2. daļa: "Booking.com partneru API pakalpojumu līmeņu līgums" ir spēkā tikai tad, ja partneris ir reģistrēts Booking.com platformā, izmantojot Booking.com partneru API.

2. BOOKING.COM PARTNERU API

- 2.1 Puses atzīst un piekrīt, ka Booking.com partneru API darbība var nebūt nepārtraukta vai bez kļūdām un var tikt īslaicīgi pārtraukta tādu iemeslu dēļ, ko Puses nespēj saprātīgi ietekmēt. Booking.com partneru API tiek nodrošināts tāds, kāds tas ir, un bez jebkādas garantijas.
- 2.2 Neatkarīgi no tā, vai partneris pieslēdzas Booking.com partneru API tieši vai izmantojot trešās personas tehnoloģiju partneri ("trešās personas pakalpojumu sniedzējs"), partneris piekrīt tālāk norādītajam:
- a. **Darbības laika pakalpojuma līmenis:** partnerim jāpieliek komerciāli pamatotas pūles, lai piedāvātu pakalpojumus visā pasaulē ar 99,8% darbības laika savienojamību. Kur "darbības laiks" nozīmē minūtes, kamēr partnera rezervēšanas sistēma ir savienota ar Booking.com partneru API, nodrošinot klientiem transporta pakalpojumus, lai tie varētu pieprasīt un pabeigt braucienus kalendārā mēneša ietvaros. Jebkādi ārējie faktori, kas veicina pakalpojuma zudumu, piemēram, klienta ISP savienojuma kļūme, publiski pieejamā interneta latentums, maršrutēšanas problēmas interneta pamatīklā utt., netiek piemēroti darbības laika pakalpojuma līmeņiem.
- b. **Atbilstība partneru API:** partneris nedrīkst radīt traucējumus, pārtraukumus, pieejamības zudumu vai citādi negatīvi ietekmēt Booking.com partneru API funkcionalitāti, un tam jāievieš un jāizpilda visas tehniskās prasības un pamatotie pieprasījumi, ko Booking.com var periodiski pieprasīt un kas attiecas uz Booking.com partneru API integrāciju, darbību, apkopi, pārtraukšanu, apturēšanu un lietošanas atcelšanu.
- c. **Jaunās API versijas:** ik pa laikam Booking.com var izlaist jaunas Booking.com partneru API versijas ar jaunām funkcijām un iespējām. Lai izvairītos no traucējumiem partnera uzņēmējdarbībā, Booking.com pieliks samērīgus centienus, lai saglabātu leņķu saderību ar vismaz vienu versiju. Ja tas nav iespējams vai ja Booking.com izvēlas pakāpeniski atteikties no vecākas Booking.com partneru API versijas, Booking.com iepriekš informēs partneri par nepieciešamību pāriet uz jaunu Booking.com partneru API versiju.
- d. **API galapunktu reakcijas laiki:** partneris garantē katra galapunkta reakcijas laika pakalpojuma līmeni (ieskaitot tīkla laiku no operatora datu centra), kā norādīts tālāk:

Galapunkts	Reakcijas laika pakalpojuma līmenis	
Pieejamības meklēšanas rezultātiem: /v2/search-results	Robežvērtība	Reakcijas laika pakalpojuma līmenis
	99,95% procentile No visām rezervācijām 99,95% 1000 milisekundēs	<1000 milisekundes (vidēji 1 mēneša laikā)
	100%	<2500 milisekundes (vidēji 1 mēneša laikā)
Lai izgūtu partneru rezervāciju sarakstu: /v1/bookings	Partnerim tas jāveic ne biežāk kā ik pēc 5 minūtēm.	
Lai apstiprinātu vai noraidītu rezervāciju: /v1/bookings/.../responses	Rezervācijas vai labojumu apstiprināšana vai noraidīšana atbilstoši pakalpojumu līmeņiem, kā tas noteikts 2.2. punktā, kas iekļauts 1. daļā: Vispārīgais pakalpojumu līmeņu līgums un darbības procedūras.	
Lai sniegtu informāciju par transportlīdzekli un autovadītāju: /v2/bookings/.../assignDriver	Transportlīdzekļa un autovadītāja informācijas sniegšana atbilstoši pakalpojumu līmeņiem, kā tas noteikts 2.5. punktā, kas iekļauts 1. daļā: Vispārīgais pakalpojumu līmeņu līgums un darbības procedūras.	

3. INCIDENTU PĀRVALDĪBA

- 3.1 Partnerim ir jāpieliek samērīgi centieni, lai nodrošinātu, ka tad, kad tas atklāj jebkādu neplānotu pārtraukumu, defektu vai citu traucējumu saistībā ar tā savienojumu ar Booking.com partneru API vai problēmas ar savienojuma pilnu funkcionalitāti un veikspēju, vai transporta pakalpojumu sniegšanu (un/vai platformas apkopotajiem pakalpojumiem, atkarībā no situācijas) ("incidents"), tam nekavējoties:
- a. trīsdesmit (30) minūšu laikā pēc incidenta konstatēšanas (neatkarīgi no tā, vai incidents notiek darba laika ietvaros) ir rakstiski jāinformē par to Booking.com, sniedzot incidenta aprakstu;
- b. nekavējoties jāveic koriģējošas darbības, lai pēc iespējas ātrāk novērstu incidentu (vai jāpieprasa, lai tās trešās personas pakalpojumu sniedzējs pēc iespējas ātrāk veiktu attiecīgas koriģējošas darbības);
- c. pēc Booking.com pieprasījuma jāsniedz pilna informācija par incidentu, piemēram, ziņojums par incidenta pamatcēloņiem; un
- d. jānodrošina Booking.com ar saprātīgu informāciju par incidenta statusu un paredzamo novēršanas laiku.
- 3.2 Partnerim jāveic regulāra datu dublēšana, lai izvairītos no ilgstošas dīkstāves un lai incidenta gadījumā varētu atjaunot visus datus, padarot tos atkal pieejamus pēc maksimāli 24 stundu ilga laika perioda.

4. PLĀNOTIE PĀRTRAUKUMI UN IZMAIŅU PĀRVALDĪBA

- 4.1 Ja partneris veic izmaiņas savā sistēmā tā, ka tiek ietekmēts tā savienojums ar Booking.com partneru API funkcionalitātes, apjoma vai veikspējas ziņā, partnerim pēc iespējas ātrāk, bet jebkurā gadījumā divu (2) nedēļu laikā pēc izmaiņu veikšanas, jāinformē Booking.com par šīm izmaiņām, izmantojot partneru palīdzības centru.
- 4.2 Partnerim ir atļauts veikt plānotos apkopes pārtraukumus ("plānotais pārtraukums"), ja vien:
- a. kalendārā mēnesī nav vairāk par astoņām (8) plānoto pārtraukumu stundām;
- b. katrs plānotais pārtraukums ilgst vairāk par divām (2) stundām ar vismaz četrus (4) stundu intervālu starp katru atsevišķi plānoto pārtraukumu;
- c. plānotais pārtraukums nenotiek laika periodā no piektdienas 19:00 UK GMT līdz svētdienas 23:59 UK GMT, ja vien:
- i. nepieciešams veikt pasākumus, lai novērstu būtisku incidentu, taču tādā gadījumā pēc iespējas ātrāk par to rakstiski jāinformē Booking.com; vai
- ii. Booking.com ir iepriekš rakstiski piekritis tādai apturēšanai.

3. DAĻA TUVUMĀ PIEPRASĪTAS REZERVĀCIJAS UN REZERVĀCIJAS PĒC PIEPRASĪJUMA

1. PIEMĒROJAMĪBA

- 1.1 Šī 3. daļa: "Tuvumā pieprasītas rezervācijas un rezervācijas pēc pieprasījuma" ir spēkā tikai tad, ja partneris ir rakstiski vienojies ar Booking.com par tuvumā pieprasītām rezervācijām un/vai rezervācijām pēc pieprasījuma.
- 1.2 Dažas šī Partneru darbības procedūru dokumenta prasības tiek grozītas attiecībā uz tuvumā pieprasītām rezervācijām un rezervācijām pēc pieprasījuma, kā norādīts tālāk:

Atsauce	Temats	Nosacījumi tuvumā pieprasītām rezervācijām	Nosacījumi rezervācijām pēc pieprasījuma
2.2. punkts (Apstiprināšana)	Apstiprināšanas pakalpojuma līmenis	Šāds apstiprinājums jāsaņem no partnera rezervēšanas sistēmas 10 sekunžu laikā pēc rezervācijas veikšanas vai labošanas.	Šāds apstiprinājums jāsaņem no partnera rezervēšanas sistēmas 10 sekunžu laikā pēc rezervācijas veikšanas vai labošanas.
2.5. punkts (Autovadītāja un transportlīdzekļa piešķiršana)	Autovadītāja un transportlīdzekļa informācijas pakalpojuma līmenis	Pēc iespējas ātrāk, taču jebkurā gadījumā – 15 minūšu laikā pirms iekāpšanas laika.	10 sekunžu laikā pēc rezervācijas veikšanas.
2.6. punkts (Klienta brauciena izsekošana)	Prasība izsekot klienta braucienu	Jānodrošina saskaņā ar 2.6. punkta nosacījumiem.	Nav jānodrošina atbilstība 2.6. punkta nosacījumiem.
2.8a. punkts (Minimālais gaidīšanas laiks)	Prasība gaidīt minimālo gaidīšanas laiku iekāpšanas vietā	Jānodrošina saskaņā ar 2.8a. punkta nosacījumiem.	Jānodrošina saskaņā ar 2.8a. punkta nosacījumiem, izņemot to, ka tālāk minētajām definīcijām ir šāda nozīme: "Minimālais gaidīšanas laiks lidostā" – 5 minūtes no iekāpšanas laika attiecībā uz iekāpšanas vietu vai ilgāks laiks, par ko partneris vienojies ar saviem autovadītājiem un/vai gala autoparku. "Minimālais gaidīšanas laiks ārpus lidostas" – 5 minūtes no iekāpšanas laika attiecībā uz iekāpšanas vietu ārpus lidostas vai ilgāks laiks, par ko partneris vienojies ar saviem autovadītājiem un/vai gala autoparku.
2.9b. punkts (Ierašanās laikā)	Prasība ievērot laicīgas ierašanās pakalpojumu līmeņus un samaksāt atgūstamās izmaksas	Nav jānodrošina atbilstība 2.9b. punkta nosacījumiem.	Nav jānodrošina atbilstība 2.9b. punkta nosacījumiem.
3.7. punkts (Pareiza servisa nodrošināšanas pakalpojumu līmeņi)	Prasība ievērot pareiza servisa nodrošināšanas pakalpojumu līmeņus un samaksāt atgūstamās izmaksas	Jānodrošina saskaņā ar 3.7. punkta nosacījumiem.	Nav jānodrošina atbilstība 3.7. punkta nosacījumiem.
4. punkts (Atcelšana)	Prasība ievērot atcelšanas pakalpojumu līmeņus un samaksāt atgūstamās izmaksas	Nav jānodrošina atbilstība 4. punkta nosacījumiem.	Nav jānodrošina atbilstība 4. punkta nosacījumiem.
Vēlamo partneru programma	Kvalitātes rādītāji, kas iekļauti, lai noteiktu, vai partneris atbilst vēlamo partneru programmai	Tuvumā pieprasīto rezervāciju kvalitātes rādītāji neveicinās piemērotību vēlamo partneru programmai.	Pēc pieprasījuma veikto rezervāciju kvalitātes rādītāji neveicinās piemērotību vēlamo partneru programmai.

- 1.3 Skaidrības labad, visi pārējie šajā partneru programmas dokumentā izklāstītie noteikumi attiecas uz tuvumā pieprasītajām rezervācijām un pēc pieprasījuma veiktajām rezervācijām.